

Спецификација предмета за књигу предмета

Студијски програм	Економија и туризам		
Изборно подручје (модул)	Модул 4 – Хотелски менаџмент		
Врста и ниво студија	Основне струковне студије		
Назив предмета	Управљање хотелским персоналом		
Наставник (за предавања)	Вучковић М. Јелисавета		
Наставник/сарадник (за вежбе)	Лековић В. Јасмина		
Наставник/сарадник (за ДОН)			
Број ЕСПБ	3	Статус предмета (обавезни/изборни)	обавезни
Услов			
Циљ предмета	<p>Хотелијерство је таква делатност у којој су запослени ти који праве разлике, који хотелску услугу „обележавају“ и диференцирају је у односу на конкуренцију, односно стварају компаративне предности и једини су ресурс који се не може копирати. Посебно је важно на прави начин схватити послове на првој линији услуживања, јер су запослени на тим позицијама извор лојалности потрошача/гостију и конкурентске предности. Они представљају у исто време и кључни део услужног програма (пошто је производња хотелске услуге неодвојива од испоруке и потрошње, у већини случајева) и само предузеће (утичу на корпоративни имиџ). Стога, запослени на првој линији услуживања и њихови непосредни руководиоци играју велику улогу у предвиђању потреба туриста/гостију, прилагођавању услужног програма и услужног процеса хотелског предузећа специфичним потребама гостију и изградњи персонализованих дугорочних односа са њима. С обзиром на наведено, циљеви изучавања предмета Управљање хотелским персоналом огледају се у следећем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - упознавању студената са појмом, улогом, значајем и основама управљања хотелским персоналом (и у теоријском и у практичном погледу) у тржишно оријентисаним хотелским предузећима; - оспособљавању студената за усвајање знања и вештина које се односе на препознавање важности запослених у хотелским предузећима у процесу постизања конкурентске предности; - оспособљавању студената за усвајање и унапређивање знања из области планирања, организовања, вођења, контроле и унапређења пословних процеса који се односе на хотелски персонал; - мотивацији студената за самостало стицање и унапређивање знања из предмета Управљање хотелским персоналом, кроз менторски рад са наставницима. 		
Исход предмета	<p>Стицање компетенција (теоријско-аналитичких и практичних знања, способности, вештина и сл.) из области планирања, организовања, вођења и контроле хотелског персонала, на основу којих ће свршени студенти бити у стању да анализирају и оцењују улогу, значај и активности управљања хотелским персоналом из перспективе конкретног хотелског предузећа.</p>		
Садржај предмета			
Теоријска настава	<ul style="list-style-type: none"> - Појам и специфичности људских ресурса у хотелијерству; - Улога и значај хотелског персонала у остваривању квалитета услужног програма хотелских предузећа; - Етика и култура пословног комуницирања; - Промовисање тимског рада у хотелским предузећима; - Појам и дефинисање управљања људским ресурсима у хотелским предузећима; - Функције управљања људским ресурсима у хотелским предузећима (дизајнирање радног места и анализа посла; планирање људских ресурса; обезбеђивање људских ресурса путем регрутовања и селекције; развој људских ресурса путем: оријентације и социјализације новозапослених, образовања и обуке запослених, праћења и оцењивања перформанси запослених, планирања и развоја каријере запослених; формулисање ефикасног система креирања и администрирања директних (основне плате и зараде базиране на перформансама) и индиректних зарада (програми заштите, плаћена одсуства и погодности), као и мотивисање запослених; унапређење односа на релацији послодавац-запослени, кроз поштовање законских прописа у области рада и радних односа и колективно преговарање; унапређење радних услова, формулисање програма смањења незгода на послу и стреса, саветовалишта и сл.); - Фактори развоја управљања људским ресурсима у хотелским предузећима (глобализација пословања са посебним освртом на развој интернационалног менаџмента људских ресурса у хотелијерству и улогу организационе културе у глобализацији пословања хотелских компанија, квалитативне промене у туризму и хотелијерству, технолошки напредак у туризму и хотелијерству, остали фактори). 		

Практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад)	<ul style="list-style-type: none"> - студије случаја - индивидуални и групни пројектни задаци; - истраживачки рад у групама; - израда и одбрана семинарских радова; - дискусије на задате теме; - гостовање еминентних стручњака у области које се изучавају у предмету 			
Литература				
1	Boella, M., Goss-Turner, S., Human Resource Management in the Hospitality Industry: A Guide to Best Practice, Routledge, Abigdon, Oxon, UK 2013.			
2	Nickson, D., Human Resource Management for the Hospitality and Tourism Industries, Routledge, Abigdon, Oxon, UK, 2013.			
3	Chesser, J., Human Resource Management in Hospitality Environment, Routledge, Abigdon, Oxon, UK, 2016.			
4	Jaszay, C., Training design Guide for Hospitality, Дата статус, Београд, 2003.			
5	Lashley, C., Lee-Ross, D., Organization Behaviour for Leisure Services, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, 2003.			
6	Weber, M., Dennison, D.F., Strategic Hospitality Human Resources Management, Pearson Education, 2014.			
7	Dessler, G., Основи менаџмента људских ресурса, Дата статус, Београд, 2007.			
8	Torrington, D., Hall. L., Taylor, S., Менаџмент људских ресурса, Дата статус, Београд, 2004.			
9	Богићевић Б., Менаџмент људских ресурса, Центар за издавачку делатност Економског факултета у Београду, Београд, 2006.			
Број часова активне наставе недељно током семестра/триместра/године				
Предавања	Вежбе	ДОН	Студијски истраживачки рад	Остали часови
2	0			
Методе извођења наставе	Предавања и вежбе уз интерактивни рад са студентима (разговори, дискусије, студије случајева из праксе хотелских предузећа, симулације ситуација, квизови и игре улога, мултимедијални прилози – видео клипови и сл.); Семинарски радови студената (теме се односе на управљање хотелским персоналом на практичним примерима из хотелских предузећа); Менторски рад; Консултације.			
Оцена знања (максимални број поена 100)				
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит		поена
активност у току предавања	5	писмени испит		/
практична настава	5	усмени испит		60
колоквијуми	20			
семинари	10			